

Ecole Supérieure Domaine social Valais

Mémoire pour l'obtention du diplôme ES
de maître socioprofessionnel

L'utilité des programmes temporaires mis en place à Job-transit Services du point de vu des participants



Perruchoud Christian

Référent thématique : Volluz Régis

Filière ES – Formation ASP - Promotion 2015
Année académique 2015-2018

Sion, avril 2018

Résumé

L'emploi temporaire a pour but de préserver et de développer les compétences professionnelles, sociales et de communication des chômeurs. Par ce travail, j'ai récolté les avis des participants sur l'utilité des programmes temporaires mis en place à Job-transit Services.

Les entretiens semi-directifs effectués auprès des participants donnent un ressenti du déroulement des emplois temporaires qui sont censés améliorer leur employabilité.

Bien que les participants reconnaissent certains points de l'emploi temporaire comme aidant (coaching, réseau, développement de nouvelles compétences, renforcement de l'estime de soi), ils y relèvent quand même des défauts (temps pour rechercher un emploi, salaires et horaires de travail, cours donnés).

Mots-clés

Emplois temporaires – Chômage – Représentation sociale

Remerciements

En préambule, je remercie toutes les personnes ressources qui m'ont accompagné dans l'élaboration de ce travail. C'est grâce à leur appui, leurs conseils et surtout à leur patience que je peux aujourd'hui présenter ce document.

Avertissements

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteur. Pour faciliter la lecture de ce document, seule la forme masculine est utilisée.

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	1
1.1	Cadre de recherche.....	1
1.1.1	Illustration	1
1.1.2	Thématique traitée	2
1.1.3	Intérêt présenté par la recherche	2
1.2	Problématique	3
1.2.1	Question de départ	3
1.2.2	Précisions, limites posées à la recherche	3
1.2.3	Objectifs de la recherche	3
1.3	Cadre théorique et/ou contexte professionnel.....	4
1.3.1	Emploi temporaire.....	4
1.3.2	Représentation sociale	5
1.3.3	Chômage	6
1.3.4	Job-transit Services, présentation de la mission.....	7
1.4	Cadre d'analyse	7
1.4.1	Terrain de recherche et échantillon retenu	7
1.4.2	Méthodes de recherche	8
1.4.3	Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation	8
2	DEVELOPPEMENT	10
2.1	Présentation de la recherche.....	10
2.2	Présentation des données, analyse et discussions des résultats obtenus	10
2.2.1	L'emploi temporaire correspond à la réalité du 1 ^{er} marché du travail	10
2.2.2	Conclusion de la 1 ^{ère} hypothèse	14
2.2.3	L'emploi temporaire offre des perspectives à la réintégration dans le marché du travail	15
2.2.4	Conclusion de la 2 ^{ème} hypothèse	17
2.2.5	Les spécificités de l'emploi temporaire améliorent l'employabilité	18
2.2.6	Conclusion de la 3 ^{ème} hypothèse	20
3	CONCLUSION	21
3.1	Résumé et synthèse de la recherche	21
3.2	Limites du travail	22
3.3	Perspectives et pistes d'action professionnelle	23
3.4	Remarques finales.....	23
4	TABLE DES REFERENCES.....	25

LISTE DES ANNEXES :

Annexe I Grille des échantillons

Annexe II Guide d'entretien

Annexe III Grille de dépouillement

1 Introduction

L'objectif est de mettre les demandeurs d'emploi en situation de travail réelle en leur imposant les mêmes critères que ceux exigés par les entreprises. D'après les expériences faites, l'exigence de qualité valorise et motive le demandeur d'emploi et facilite ainsi sa réinsertion professionnelle.

1.1 Cadre de recherche

1.1.1 Illustration

Estimer l'employabilité d'une personne consiste à apprécier des données propres à un bilan, à un projet et à une démarche d'insertion professionnelle, mettant en lien à ces trois niveaux les particularités de la personne avec celles des possibilités offertes par le marché du travail. On ne sera donc dans le registre de l'évaluation de l'employabilité que si l'accent est mis sur l'interaction entre un individu et un environnement professionnel, comme lieu d'insertion ou de réinsertion.

J'ai été engagé en 2012 en tant que directeur de l'institution Job-transit Services qui a pour mission de favoriser la réinsertion professionnelle et sociale des personnes au chômage, au bénéfice de l'aide sociale ou de l'assurance invalidité.

L'objectif de l'emploi temporaire est de mettre les demandeurs d'emploi en situation de travail réelle en leur imposant les mêmes critères que ceux exigés par les entreprises. D'après les expériences faites, l'exigence de qualité valorise et motive le demandeur d'emploi et facilite ainsi sa réinsertion professionnelle.

L'institution Job-transit Services est active dans le domaine de la récupération et de la vente. Les participants sont encadrés par des professionnels de l'entreprise qui les aident dans l'accomplissement de leurs activités.

Mis à part la gestion de l'entreprise et des ressources humaines, mon travail quotidien est principalement de suivre les participants placés chez nous. La tranche d'âge de ces derniers va de 20 ans à 65 ans. Je collabore en permanence avec les offices régionaux de placement (ORP), le centre médico-social (CMS) de Sierre et l'office de l'assurance-invalidité (OAI) du canton du Valais.

J'accueille personnellement le participant et l'informe des conditions cadre de travail (horaires, pauses, etc...). Je passe en revue avec lui son curriculum vitae et lui explique également le but de la mesure mise en place dans notre entreprise. Lors de ce premier entretien je suis bien évidemment à l'écoute de ses difficultés personnelles.

En début de mesure, j'entends fréquemment les participants me dire qu'ils ne savent pas pourquoi ils sont là et pensent que cet emploi temporaire ne va pas les aider.

Par cette recherche, je m'intéresse à savoir si les participants ont trouvé utile d'avoir effectué un emploi temporaire à Job-transit Services.

1.1.2 Thématique traitée

Les emplois temporaires existent pour faciliter la réinsertion des chômeurs en leur permettant de rester actifs et d'acquérir de nouvelles compétences. La durée du programme temporaire est normalement de trois à six mois. Les engagements tiennent compte des compétences professionnelles des participants ainsi que des possibilités du marché du travail.

Il est possible de distinguer les emplois temporaires externes et internes.

Lorsque l'on parle d'emploi temporaire externe, il y a un engagement qui est fait dans une institution d'accueil dans le marché primaire de l'emploi. Le prestataire joue principalement un rôle d'intermédiaire en plaçant les demandeurs d'emploi dans des entreprises externes. Il s'agit ici avant tout de perfectionner leurs compétences professionnelles. Il est aussi très important que les personnes puissent créer un réseau professionnel et obtenir des références pendant leur stage.

A contrario, les emplois temporaires internes sont des postes au sein d'organismes spécialisés, visant en premier lieu à développer les compétences sociales. Les individus qui ont des problèmes d'addictions ou des soucis psychiques seront placés en emploi temporaire dans des institutions internes. Cette typologie s'appuie sur des entretiens réguliers avec les personnes chargées de l'exécution ainsi que sur des données issues d'enquêtes provenant des prestataires ou des entreprises d'entraînement. (Panorama, s.d.)

Les emplois temporaires permettent aux participants de se sentir utile et d'améliorer leur confiance en soi. Grâce à cette mesure, les participants peuvent également élargir un réseau de relations professionnelles.

Une grande partie des programmes est destinée avant tout à déterminer l'aptitude au travail. Il est également concevable d'exercer une pression par une assignation, dans l'objectif de faire accepter plus rapidement un poste, avant ou pendant le programme. En cas de refus, les participants pourraient voir leurs indemnités chômage diminuées voire supprimées. Il faut être aussi attentif au fait que l'emploi temporaire qui est financé par l'assurance chômage ne compte pas comme nouvelle période de cotisation, et par conséquent ne prolonge pas le délai-cadre de l'assuré.

Je souhaite savoir :

- Comment ils voient l'institution Job-transit Service
- Comment ils accueillent les moyens offerts par l'emploi temporaire

1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

Ma motivation initiale à traiter cette thématique se traduit par mon envie d'améliorer la prise en charge des personnes dont j'ai la responsabilité.

J'ai moi-même été au chômage lorsque j'avais 20 ans. Trouver du travail au début des années 1990 n'était pas évident pour un employé de commerce. Mon conseiller ORP m'avait proposé une mesure d'occupation et je me souviens m'être posé plus ou moins la même question que les participants dont j'ai la charge aujourd'hui. « À

quoi cela va-t-il bien me servir ? » me disais-je. Je comprends maintenant l'importance des mesures mises en place par l'assurance chômage et souhaite que mes participants trouvent des points positifs à être en emplois temporaires notamment.

Nos participants sont les mieux placés pour évoquer leurs propres besoins et désirs. La réflexion consiste à trouver des solutions pour parfaire la prise en charge de nos participants dans l'emploi temporaire.

Les informations recueillies seront utiles aux encadrants de Job-transit Services pour qui la bonne collaboration avec les participants est importante.

1.2 Problématique

1.2.1 Question de départ

Quelle est l'utilité des programmes temporaires mis en place à Job-transit Services du point de vue des participants ?

A partir de cette question de départ, j'ai noté la réponse qui me paraissait la plus pertinente et réaliste possible, à savoir que l'emploi temporaire permet aux participants de remettre un pied dans le premier marché du travail. Je vérifierai cette supposition lors de mes conclusions finales. J'ai ensuite émis des hypothèses selon trois axes principaux.

Selon la 1^{ère} hypothèse, l'emploi temporaire correspond à la réalité du 1^{er} marché du travail. Les indicateurs qui vérifient cette hypothèse sont liés la tâche réelle, au salaire, à l'horaire de travail, à l'identification à l'entreprise et à la productivité.

Selon la 2^{ème} hypothèse, l'emploi temporaire offre des perspectives à la réintégration dans le marché du travail. Les indicateurs qui vérifient cette hypothèse sont liés au réseau, au temps pour recherche d'emploi, aux compétences personnelles utilisées et aux acquisitions de nouvelles compétences.

Et enfin, selon la 3^{ème} hypothèse, les spécificités de l'emploi temporaire améliorent l'employabilité. Les indicateurs qui vérifient cette hypothèse sont liés au réseau, au temps pour la recherche d'emploi, aux compétences personnelles utilisées et aux acquisitions de nouvelles compétences.

1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

La complexité d'une prise en charge est de s'adapter aux besoins de chacun individuellement. J'ai donc choisi d'interroger uniquement les participants qui ont été placés en emploi temporaire par l'office régional de placement. Il s'agit dans ce travail de connaître uniquement le ressenti des participants à l'emploi temporaire car ce sont eux qui sont majoritairement placés à Job-transit Services.

1.2.3 Objectifs de la recherche

Les objectifs de ma recherche sont d'une part théoriques, et d'une autre part pratiques :

- Identifier la population de Job-transit Services

- Définir de manière explicite la notion de représentation sociale
- Définir le concept des mesures du chômage
- Présenter les objectifs demandés lors d'un emploi temporaire
- Comment les auxiliaires jugent les mesures du chômage
- Comment les auxiliaires voient Job-transit Services au point de vue de sa mission
- Comment les auxiliaires jugent les bienfaits de l'emploi temporaire

1.3 Cadre théorique et/ou contexte professionnel

1.3.1 Emploi temporaire

Il y a un grand nombre d'institutions qui offrent des programmes de réinsertion professionnelle aux personnes cherchant un emploi. Ces programmes sont financés par différents acteurs comme l'assurance accident, l'assurance chômage, l'assurance invalidité ou l'aide sociale. Pour ce travail, on parlera uniquement de l'assurance chômage.

L'assurance-chômage met en avant l'emploi temporaire dans le cadre de programmes organisés par des institutions publiques ou privées à but non lucratif, dans le but de faciliter la réinsertion professionnelle des assurés. « L'assuré qui justifie d'une période de cotisation de douze mois au moins ou en est libéré a droit à un emploi temporaire si aucun travail ne peut lui être assigné et si aucune autre mesure relative au marché du travail n'apparaît indiquée. »(GSR - Guide Social Romand, s. d.)

Les organisateurs de programmes d'emploi temporaire reçoivent des participants dont les programmes peuvent être financés par la loi sur l'assurance chômage. Les organisateurs rencontrent des difficultés parfois importantes dans leur travail quotidien car aux différents canaux de financement correspondent différents types de besoins de prise en charge, dans un même environnement ou contexte de travail.

On ne peut pas utiliser des critères identiques de résultats et d'évaluation pour différents types de participants car ces derniers ne perçoivent pas toujours la même rétribution. Les indemnités dépendent de la provenance du financement de la mesure. Les encadrants constatent ainsi souvent une motivation amoindrie chez les participants qui ont d'abord bénéficié d'une indemnisation dans le cadre de la loi sur le chômage et qui se retrouvent ensuite dans un programme d'insertion professionnelle où le revenu est quasiment toujours inférieur au salaire assuré. » (Canton du Valais, 2014)

Le programme d'emploi temporaire a pour but d'aider les participants à se réinsérer dans le monde du travail en exerçant une activité professionnelle proche de leurs qualifications. L'office régional de placement les soutiendra pour qu'ils trouvent une activité qui corresponde à leurs besoins.

Les conseillers de l'office régional de placement organisent des emplois temporaires dans des secteurs comme le recyclage de matériaux, la protection de l'environnement, l'engagement social (travail en crèche, home pour personnes

âgées) ou au sein des administrations publiques. Il faut préciser que ces entreprises ne doivent pas faire de concurrence aux entreprises privées.

Des cours sont proposés aux participants pendant toute la durée de l'emploi temporaire (cours de communication, gestion du stress, etc...)

Un programme d'emploi temporaire dure six mois au maximum. Pendant ce temps, les participants ne sont pas libérés pour rechercher un emploi, même si les heures de travail sont plus ou moins similaires au premier marché.

Pendant toute la durée de son engagement, la personne doit continuer à chercher activement un emploi. Si elle trouve du travail, l'emploi temporaire est bien entendu arrêté sans délai. » (Programme d'emploi temporaire - Espace-Emploi, s. d.)

Les emplois temporaires proposés à Job-transit Services permettent aux personnes de lutter contre l'isolement social, de renforcer l'estime de soi, d'échanger avec d'autres collègues, de renforcer leur confiance en soi, de maintenir ou exercer un savoir-faire dans une entreprise du 1^{er} marché du travail. On peut évidemment se demander si l'emploi temporaire satisfait les personnes placées par l'office régional de placement.

1.3.2 Représentation sociale

Mais qu'est-ce qu'une représentation sociale? On peut la définir comme un savoir commun à un groupe. Denise Jodelet précise : «Les représentations sociales sont des modalités de pensées pratiques orientées vers la communication, la compréhension et la maîtrise de l'environnement social, matériel et idéal. » À Job-transit Services, certaines personnes arrivent rapidement à trouver des intérêts positifs. Il y a également des personnes qui, au départ, sont extrêmement négatives, puis s'épanouissent gentiment tout au long de la mesure. Pour d'autres, la perception de la mesure de placement est très négative et significative de perte de temps. En définitive, on s'aperçoit que c'est surtout une question de représentation sociale.

Le concept de représentation sociale désigne une forme de connaissance spécifique, le savoir de sens commun, dont les contenus manifestent l'opération de processus génératifs et fonctionnels socialement marqués. Plus largement, il désigne une forme de pensée sociale. En tant que telles, elles présentent des caractères spécifiques sur le plan de l'organisation des contenus, des opérations mentales et de la logique. Le marquage social des contenus ou des processus de représentation est à référer aux conditions et aux contextes dans lesquels émergent les représentations, aux communications par lesquelles elles circulent, aux fonctions qu'elles servent dans l'interaction avec le monde et les autres. (Jodelet Denise, 2009)

Jodelet dit que les représentations sociales sont construites en s'appuyant sur des valeurs changeantes selon les groupes sociaux dont elles tirent leurs significations comme sur des savoirs passés réactivés par une situation sociale particulière. Elle dit également que les représentations sociales sont reliées à des systèmes de pensées plus amples, culturelles ou idéologiques, à un état de connaissances

scientifiques, comme à la condition sociale et l'ensemble de l'expérience privée et affective des individus. (Jodelet, 2009)

Au final, la mesure d'emploi temporaire peut être vue de manière différente en fonction de la personnalité de chacun ainsi que de son propre parcours de vie.

1.3.3 Chômage

Selon le site « Le dictionnaire de français Larousse (s.d.) », le chômage est défini comme le fait qu'une personne salariée, apte au travail, se trouve privée de son emploi.

L'assurance-chômage offre aux chômeurs un revenu compensatoire et s'évertue à réinsérer rapidement les personnes à la recherche d'un emploi dans le marché du travail. Elle a également comme mission d'aider les entreprises à surmonter les temps difficiles et, de ce fait, à conserver les emplois.

Les cantons, les offices régionaux de placement, les services de logistique des mesures relatives au marché du travail ainsi que les caisses de chômage sont chargés de veiller à la bonne exécution de la loi sur le chômage. Tous les partenaires d'exécution collaborent avec le secrétariat d'état à l'économie afin de lutter le plus efficacement contre le chômage.

Selon le service à l'économie (SECO), l'indemnité de chômage est la plus importante au sein de l'assurance chômage. Le nombre des indemnités dépend de l'âge de la personne, de la période de cotisation accomplie durant le délai-cadre de cotisation. Les personnes perçoivent un revenu compensatoire. Le chômeur touchera environ le 70 ou 80% de son ancien revenu. C'est la caisse de chômage qui verse directement l'indemnité aux assurés. Il faut noter que les indépendants ne cotisent pas à l'assurance chômage et du coup, n'ont pas droit aux indemnités.

Il y a environ cent offices régionaux de placement (ORP) en Suisse qui sont spécialisés dans les domaines du marché du travail et du chômage. Les employeurs et les personnes au chômage font appel aux ORP qui sont des partenaires en matière de placement.

L'assurance chômage (AC) met en avant au moyen de contributions financières plusieurs mesures d'occupation et de qualification dans le but d'encourager l'aptitude au marché du travail des assurés. L'AC met en place des cours, des stages, des emplois temporaires ou d'autres mesures comme les allocations au travail ou des allocations de formation.

On parle aussi d'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail. Cette indemnité sert à couvrir les pertes de travail temporaires imputables aux conditions conjoncturelles afin de maintenir les emplois. La réduction de l'horaire de travail fait suite à une suspension partielle ou complète de l'entreprise.

Dans l'assurance chômage, il y a une autre mesure spécifique qui a pour but de maintenir les emplois. Il s'agit de l'indemnité en cas d'intempéries. Elle peut être perçue par les travailleurs de certaines branches d'activité, comme par exemple, le secteur du bâtiment lorsque les conditions météorologiques perturbent la suite des travaux en engendrant des coûts beaucoup trop grands.

L'indemnité en cas d'insolvabilité (ICI) permet de couvrir quatre mois de perte de gain au maximum lorsque l'employeur est insolvable. L'ICI est versée à condition que le travail ait été effectué. » (SECO - Secrétariat d'Etat à l'économie, s. d.)

La population des participants à Job-transit Services est plus ou moins composée de 40% de femmes et 60% d'hommes. L'âge des personnes placées par le chômage à Job-transit Services va de 20 à 62 ans.

1.3.4 Job-transit Services, présentation de la mission

Job-Transit Services a pour but de favoriser la réinsertion professionnelle, économique et sociale de personnes frappées par des difficultés socio-économiques. (Job-Transit , s. d.)

La mission générale est claire : il s'agit de mettre en place des mesures pour améliorer l'aptitude au placement des demandeurs d'emploi, afin de favoriser leur réintégration rapide et durable dans le marché du travail. De plus, les notions d'occupation motivante et valorisante, de développement de compétences professionnelles et d'aide au placement sont fondamentales. Elles concordent parfaitement avec les exigences fédérales et cantonales arrêtées dans la lutte contre le chômage.

1.4 Cadre d'analyse

J'ai fait cette analyse au sein de mon institution. J'ai interrogé les participants en faisant des entretiens semi-directifs. Cet exercice m'a permis d'ouvrir un dialogue autour de la mesure de l'emploi temporaire mise en place par le chômage.

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Job-transit Services a plusieurs domaines d'activités et pour atteindre son but elle :

- propose et gère des activités temporaires ou durables pour ces personnes,
- organise les formations utiles,
- récupère et recycle des objets,
- commercialise des biens et marchandises,
- gère les biens dont elle est propriétaire,
- organise des activités artistiques, ludiques ou sociales.

Dans tous ces secteurs on peut trouver des participants issus de milieux différents en fonction de leur âge, de leur parcours personnel et professionnel ou de leur origine.

Pour ce travail de recherche, je me suis concentré uniquement sur les personnes au bénéfice du chômage car elles sont dans l'obligation d'accepter un emploi temporaire, sous peine de sanctions financières en cas de refus alors que l'aide sociale ou l'assurance invalidité est moins stricte à ce sujet. Je me rends compte également qu'interroger des personnes qui ont été contraintes à participer à un emploi temporaire peut donner des fausses représentations.

Je me suis dans un premier temps appuyé sur des références bibliographiques et du réseau internet pour mieux comprendre la représentation sociale des individus.

Je me suis entretenu avec 4 femmes et 4 hommes, d'âges différents, travaillant dans différents secteurs d'activités de Job-transit Services (voir grille des échantillons en annexe I). Tous les participants interrogés sont en fin d'emploi temporaire ou l'on déjà terminé.

Les entretiens individuels m'ont permis de compléter les données et d'obtenir certaines précisions de la part de 8 personnes :

- René, 51 ans, vient du monde de la restauration
- Gaétan, 23 ans, aide cuisinier sans qualification
- Sonia, 55 ans, serveuse avec patente
- Philippe, 45 ans, magasinier avec CFC
- Teresa, 56 ans, femme de ménage sans qualification
- Jean-Philippe, 50 ans, infirmier diplômé
- Mimi, 30 ans, vendeuse sans qualification
- Nelle, 51 ans, employée de commerce diplômée

1.4.2 Méthodes de recherche

Je suis parti de ma question de départ et j'ai développé quelques hypothèses dans le but d'obtenir des réponses cohérentes, puis de les analyser. J'ai lu des livres, consulté des articles sur internet et mis de côté toutes les informations théoriques pertinentes pour étayer les concepts retenus afin de commencer le travail de rédaction. J'ai ensuite divisé mon travail en trois axes principaux auxquels j'ai ajouté des indicateurs qui me permettraient d'avoir un cadre pour mes entretiens semi-directifs (voir 1.2.1).

Cette partie du travail fut stressante, car je n'avais pas beaucoup de participants en emploi temporaire et beaucoup arrivaient en fin de mesure.

Je joins en annexe un guide d'entretien (annexe II) dans lequel je présente mes 3 hypothèses ainsi que tous les indicateurs.

1.4.3 Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation

Je me suis entretenu avec 8 participants individuellement, afin de recueillir leurs sentiments sur l'utilité de l'emploi temporaire mise en place à Job-transit Services en utilisant la grille préalablement conçue. Ces entretiens semi-directifs ont été traités de manière confidentielle.

Les questions de recherche portent sur trois axes principaux qui permettent de souligner la manière dont l'étude va être explorée. Les axes sont développés à l'aide d'indicateurs qui me servent de sous-chapitres dans l'élaboration de l'analyse et de l'écriture de ce document.

J'ai dépouillé les huit entretiens que j'avais enregistrés avec mon téléphone, en les réécoutant un par un, et retranscrit les propos principaux sur un tableau Excel en utilisant les indicateurs (voir tableau en annexe III).

Les entretiens se sont déroulés dans la salle de conférence de l'institution dans une ambiance décontractée. Je me suis efforcé de mettre à l'aise les participants en leur demandant d'oser dire les choses avec franchise. Je n'ai pas remarqué chez eux de stress particulier.

Je peux par contre me poser la question si la peur de répondre au directeur aurait pu fausser les réponses. On reparlera en chapitre 3.2.

J'ai cherché dans chaque entretien à avoir le maximum d'informations sur tous les sujets traités en posant aux participants principalement des questions ouvertes.

2 Développement

J'ai utilisé chaque hypothèse pour diviser mon travail en chapitres que je traite en fonction de divers indicateurs. Tous sont liés aux différentes perceptions des participants qui répondent en toute honnêteté. Tous les thèmes sont divisés en trois parties : une introduction, la perception des participants et une conclusion.

2.1 Présentation de la recherche

Pour cette partie du travail, je vais utiliser l'ensemble des indicateurs qui m'ont servi à faire mes entretiens semi-directifs. Ensuite je m'appuierai sur les résultats de ces derniers. Pour compléter cet exercice, j'y joindrai quelques apports théoriques ainsi que des propos récoltés lors des entretiens individuels. Je terminerai chaque chapitre par une conclusion personnelle.

Lors de mes entretiens semi-directifs, j'ai demandé aux participants de se prononcer sur les 13 indicateurs de mes trois hypothèses. (Voir 1.2.1)

2.2 Présentation des données, analyse et discussions des résultats obtenus

Précisions préalables

Tous les prénoms utilisés dans cette analyse sont fictifs.

2.2.1 L'emploi temporaire correspond à la réalité du 1^{er} marché du travail

Il est courant d'entendre parler de premier marché du travail, également nommé marché primaire. Celui-ci est régulé par la loi de l'offre et la demande de travail.

Quant au marché secondaire, il rassemble toutes les activités de production ou de services qui sont considérées comme peu rentables par les entreprises privées et donc délaissées par ces dernières. Ces activités sont pourtant utiles pour la collectivité et grâce au soutien de l'Etat, elles peuvent être maintenues dans le marché du travail secondaire. Des personnes en difficulté ou au chômage peuvent bénéficier d'un emploi adapté à leurs problématiques. Elles peuvent en outre acquérir des compétences de base qui sont importantes à la reprise d'un travail dans le 1^{er} marché du travail. Les ateliers protégés, les entreprises sociales, le travail temporaire en institution font partie du marché secondaire.

J'ai posé une série de questions aux participants en me basant sur les indicateurs (voir 1.2.1)

L'horaire équivalent

L'horaire de travail définit la durée concrète journalière, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle durant laquelle le travailleur sera occupé par son travail. A Job-transit Services, le participant doit travailler 8h. par jour, soit 40h/semaine. Il a droit également à une pause de 15 minutes le matin et l'après-midi. « L'employeur doit notamment respecter les dispositions sur la durée hebdomadaire maximale de travail, le travail de jour, du soir, de nuit et du dimanche ainsi que sur les jours de congé et les pauses. » (Confédération Suisse. S.d. réglementation de la durée du travail).

L'horaire de travail se base sur un contrat de travail individuel établi par l'organisateur de la mesure. Le participant peut aussi s'absenter pendant la journée s'il a un rendez-vous avec un futur employeur.

L'avis des participants sur l'équivalence de l'horaire de travail par rapport au 1^{er} marché est mitigé. Sur les 4 femmes interrogées, 3 participantes sont tout à fait d'accord sur l'équivalence de la durée de travail. Par contre, Sonia qui a 55 ans n'est pas d'accord et dit ceci : « *Non, ce n'est pas équivalent, on fait moins d'heures. On fait en tout cas deux heures de moins que dans le 1^{er} marché du travail* ».

Les 4 participants interrogés ont un avis complètement opposé à celui des participantes. Trois participants trouvent que l'horaire n'est pas du tout équivalent. Seul Philippe, 45 ans, modère sa réponse : « *Oui et non, ça dépend les secteurs. En principe ailleurs je fais un peu plus d'heures qu'en emploi temporaire* ». Dans tous les cas l'emploi temporaire doit être conforme à la loi sur le travail qui précise ceci : « la durée maximale de la semaine de travail est de 45 heures pour les travailleurs occupés dans les entreprises industrielles ainsi que pour le personnel de bureau, le personnel technique et les autres employés comme le personnel de vente des grandes entreprises de commerce de détail et à 50 heures pour tous les autres travailleurs. » (Confédération Suisse, s.d. réglementation de la durée du travail.)

Bien que se rapprochant du 1^{er} marché du travail, les participants ne sont pas tous d'accord sur la question, car ils comparent les heures de travail avec leurs anciens emplois. À leurs yeux, il y a quand même des différences notables.

Tâches réelles

On dit que la tâche est une prescription, un cadre formel, qui permet la réalisation de la production, c'est le travail réel des hommes. Ce dernier n'est jamais le pur reflet de la tâche, il n'est jamais pure exécution. A tous les plans définis par l'organisation du travail, se manifestent des écarts entre le prescrit et le réel.

Généralement, les objectifs intériorisés ne sont pas identiques aux objectifs prescrits : c'est l'exemple de la standardiste qui recherche les informations nécessaires pour répondre aux questions de ses interlocuteurs et transforme sa tâche de simple transmission des communications en tâche d'accueil afin d'en accroître l'intérêt et l'efficacité. (Savoir.fr 2011. Travail prescrit et travail réel)

La majorité des participants ne se contente pas seulement de faire le strict minimum demandé mais s'investissent pleinement dans leur travail. Ils trouvent que les tâches effectuées à Job-transit Services correspondent à ce qui pourrait être demandé ailleurs. Teresa, 56 ans, qui travaille à l'atelier blanchisserie confirme : « *oui, on repasse, on trie, on lave, comme dans une vraie blanchisserie. Ces tâches sont vraiment réelles* ». Gaëtan, 23 ans, qui travaille au secteur transport apporte une nuance en soulignant l'utilité des tâches effectuées : « *oui, le tri des déchets est utile et bien réel* » En effet, « Le travail permet à l'homme de jouer un rôle dans la société. Le résultat de son travail a une valeur reconnue par ses semblables. L'homme se rend et se sent utile. Il est acteur de la vie économique et sociale. Il acquiert ainsi une signification aux yeux des autres. » (Organisation pour la connaissance s.d.)

En définitive, on peut affirmer que le travail fait à Job-transit Services est tout à fait dans les normes du premier marché. Pour les participants, il y a donc une équivalence du point de vue des tâches réalisées au 1^{er} marché du travail.

Salaire équivalent

Tous les participants sont d'accord pour dire que le salaire n'est pas équivalent. La majorité d'entre eux font référence surtout aux indemnités versées par le chômage qui sont moindre qu'un salaire standard. En effet, l'indemnité représente en règle générale le 70 à 80% du gain assuré. De plus, le guide du chômage dit ceci : « la caisse de chômage retient le salaire moyen des 6 derniers mois de cotisation. Lorsque le salaire moyen des 12 derniers mois de cotisation se relève être plus avantageuse pour l'assuré, la caisse retient cette dernière moyenne. » (Guide des droits et devoirs du chômeur, 2017).

Il faut préciser également que Job-transit Services ne verse pas de salaire complémentaire aux indemnités du chômage.

Je trouve intéressant de relever les propos de Mimi, 30 ans, qui travaille à l'atelier vêtement. Elle insiste sur la normalité de ne pas toucher le même salaire qu'un employé : « *ce n'est pas la même chose du tout. Quand tu travailles on te paye comme un employé. Je suis moins bien payée et c'est normal. Le salaire n'est pas équivalent. Il n'y a pas les mêmes déductions sociales. On est payé par le chômage et on ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre* ». « En assurance chômage, on parle uniquement de salaire journalier que l'assuré réalise par sa seule indemnité journalière. Cela signifie que si votre indemnité est inférieure au montant minimal vous ne serez pas assuré en LPP. » (Le guide pratique du 2^{ème} pilier et du libre passage. S.d.).

Une seule participante ne s'est pas prononcée sur le sujet lors de l'entretien.

En résumé, la majorité des participants ne considèrent pas les indemnités chômage comme du salaire et de ce fait trouvent que leurs salaires ne sont pas équivalents par rapport à ceux donnés dans le 1^{er} marché du travail.

Identification à l'entreprise

La culture d'entreprise peut également être considérée comme un outil de management. Selon l'Ecole des Relations humaines, le salarié est le « cœur » et l'entreprise doit savoir écouter ses attentes. La stratégie des Ressources humaines doit être attentive aux aspirations des salariés, favoriser leur environnement, veiller à leur sécurité, prendre en compte les aspects collectifs du travail (favoriser l'intégration des nouveaux salariés). Théoriquement, le développement d'un esprit maison va développer cette stratégie. (Organisation pour la connaissance. s.d.).

Philippe insiste sur le bien-être que lui procure cet emploi temporaire : « *étonnement oui. J'ai l'impression d'être utile. C'est une entreprise sociale. Ça me fait du bien de travailler à Job-transit Services* ». Selon Maslow, les salariés doivent satisfaire les différents stades de la pyramide des besoins dont celui d'appartenance à un groupe (Psychologue du travail s.d.). Or, en appartenant à une organisation à forte culture d'entreprise, les salariés vont se sentir plus intégrés, entourés que dans une structure plus classique.

Lors des entretiens, la majorité des participants m'ont confié qu'ils se sentaient bien intégrés dans l'équipe. Mimi me révèle ceci : « *dès le début de l'emploi temporaire, j'ai toujours eu le sentiment de faire partie de la famille de Job-transit. Ce que fait Job-transit est très bien* ».

On peut dire aussi que la culture d'entreprise, même très forte, ne dure pas forcément toujours. On peut citer l'exemple de la société IBM qui se démarquait des autres entreprises par un paternalisme moderniste en assurant un emploi à vie et un salaire élevé à ses collaborateurs. Un jour, le nouveau président d'IBM a rompu avec la tradition et réduit fortement les effectifs de la société, ce qui a provoqué une remise en cause brutale de la culture d'entreprise. Tout ça pour dire que la culture d'entreprise est un ensemble compliqué et peu clair qui permet à chaque personne de s'identifier à son organisation.

Face à un environnement complexe et changeant, les entreprises tentent de dynamiser leur potentiel humain, car elles sont conscientes de cette richesse. La culture d'entreprise est une réponse au développement du potentiel humain. Par contre, on peut se poser la question sur le futur de ces préoccupations dans un contexte où la modernisation est largement appuyée sur la précarité de l'emploi et la demande de flexibilité de plus en plus forte exigée envers leurs employés. (La culture d'entreprise s.d.)

En définitive, tous les participants s'accordent à dire qu'ils ont l'impression de faire partie d'une famille et que le travail qu'ils font ont un sens pour eux. Ils s'identifient pleinement à la mission sociale de Job-transit Services. Une seule participante ne s'est pas prononcée sur ce sujet.

Productivité équivalente

Sur un plan économique, la productivité désigne le rapport entre la production de biens ou de services et les moyens mis en place pour sa réalisation. La productivité permet de mesurer l'efficacité d'une entreprise en termes d'utilisation de ses ressources pour produire des biens ou des services. (Journal du net. 2017. Productivité : définition, traduction).

L'ensemble des participants sont d'accord pour dire que la productivité demandée à Job-transit Services est bien réelle. Certains participants nuancent leurs propos en mentionnant entre autres la notion de stress. Jean-Philippe, 50 ans, travaillant au magasin nous dit ceci : *« Oui, on a des comptes à rendre. On a un service à la clientèle pour les débarras et on doit la satisfaire. Le rendement est là. Il y a moins de stress que dans un emploi du 1er marché. Le stress est différent, on a moins de pression qu'un employé dans le 1er marché qui aurait aussi peur du licenciement »*. On peut donc vraisemblablement penser que dans l'institution, la charge de travail n'est pas écrasante et que la pression quant aux délais à respecter et aux prestations demandées n'est pas trop forte.

Sonia, 57 ans, qui travaille au secteur vêtement ne voit pas de grosses différences entre la production demandée à Job-transit Services et une entreprise du 1^{er} marché du travail, si ce n'est une plus grande souplesse : *« Je trouve que c'est un travail souple. Bon, on me fait la remarque que je travaille trop vite. La productivité que l'on nous demande est relativement similaire au 1er marché du travail »*.

Pour résumer, les participants trouvent qu'effectivement, il y a bien une productivité qui est demandée à Job-transit Services. Ils évoquent également le stress qui est parfois moindre que dans une entreprise du 1^{er} marché du travail.

2.2.2 Conclusion de la 1^{ère} hypothèse

Les participants ont des avis partagés sur cette hypothèse. Ils affirment qu'effectivement les tâches exécutées à Job-transit Services sont bien réelles et sont dans la norme du 1^{er} marché du travail. Les participants s'identifient pleinement à la mission sociale de l'entreprise.

Même si tout le monde s'accorde à dire qu'à Job-transit Services ils font un vrai travail et qu'ils se sentent bien intégrés, il reste néanmoins des points qui font que cette mesure ne peut pas être totalement comparable au 1^{er} marché du travail. Selon les participants, la productivité qui est demandée existe bien, mais le stress est parfois moindre que dans une autre entreprise. De plus, ils ne trouvent pas que les salaires sont équivalents au 1^{er} marché du travail car pour eux, ils ne considèrent pas les indemnités chômage comme du salaire. Le sentiment est aussi mitigé en ce qui concerne l'équivalence dans les horaires, car ils ont tendance à comparer les heures de travail faites à Job-transit Services avec leurs anciens emplois.

En définitive, si, selon les représentations des participants, l'emploi temporaire s'approche sur plusieurs points de la réalité du premier marché du travail, il n'en demeure pas moins qu'ils sont bien conscients des particularités de Job-transit Services par rapport à ce premier marché. Il est à souligner toutefois qu'ils en

admettent les raisons et qu'ils n'y voient pas motif à se plaindre. On pourrait dire que leurs représentations à ce propos sont réalistes.

2.2.3 L'emploi temporaire offre des perspectives à la réintégration dans le marché du travail

Le système d'assurance-chômage a été radicalement réformé en deux phases, au début de 1996 et en 1997. Conformément aux recommandations de l'étude de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE, 2000) sur l'emploi, la nouvelle législation a assigné la plus haute priorité à la réintégration rapide et durable des chômeurs dans le monde du travail, en mettant davantage l'accent sur les mesures actives du marché du travail au détriment du soutien passif des revenus.

Le principe de mettre en activité les personnes au chômage est la clé de voûte de la nouvelle législation adoptée le 1^{er} janvier 1997. Cette législation a pour but de limiter le versement de prestations et subordonne donc tout versement futur des prestations d'assurance chômage à la participation à des programmes actifs du marché du travail, comme par exemple, l'emploi temporaire.

Réseau

Le but premier de l'emploi temporaire est de donner la possibilité au chômeur d'avoir une activité professionnelle pendant quelques mois. Grâce à cette activité, le participant pourrait développer un réseau relationnel qui l'aiderait à retrouver un emploi. Le réseau relationnel est composé de personnes que le participant a connues ou rencontrées dans le cadre professionnel ou personnel. Le réseau doit bien évidemment être complémentaire à une recherche de travail classique. De cette façon, le participant met toutes ces chances de son côté pour décrocher un emploi.

On peut affirmer que lorsque l'on utilise son réseau, il est plus facile de connaître les postes disponibles avant leur parution dans les médias ou bien d'être recommandé auprès d'un patron.

Six personnes sur 8 affirment avoir développé un réseau pendant leurs emplois temporaires, notamment en côtoyant la clientèle de notre magasin de seconde main. Pour sa part, Philippe dit que pour l'instant il n'avait pas développé de réseau mais essayait de s'en faire un. Jean-Philippe est un peu mitigé et dit ceci : « *Je dirais un petit "oui". Le chômeur qui est à la maison n'a pas de réseau. Ici il y a un réseau d'équipe. On rencontre beaucoup de personnes, grâce également aux contacts avec la clientèle.* »

En définitive, la majorité des participants conçoivent qu'ils ont pu développer un certain réseau en étant en emploi temporaire. Cela vient principalement du fait que les participants ont retrouvé une vie professionnelle et sociale. De coup, il semble qu'il est plus aisé pour eux de faire des contacts.

Temps pour recherche d'emploi

Pendant toute la durée de votre engagement, vous devez continuer à chercher activement un emploi. Si vous trouvez du travail, votre emploi temporaire doit être interrompu sans délai. (ORP. S.d Les emplois temporaires).

Les participants sont partagés sur cette question. Cinq personnes trouvent qu'ils ont suffisamment de temps pour chercher un emploi et Jean-Philippe précise : « *Si tu travailles dans une boîte et tu veux changer de travail, tu fais comment ?* ». A l'heure actuelle, les offres d'emploi se font de plus en plus par Internet et peuvent se faire le soir à la maison. » Deux autres personnes répondent par la négative, dont Philippe qui prône les visites directes en entreprises. Teresa est partagée et dit ceci : « *Des fois oui et des fois non. Ça dépend de l'endroit où tu cherches, à quelle heure l'entreprise ferme le soir et si tu peux visiter l'entreprise le samedi. Il y a aussi la recherche par internet et là tu peux faire tes recherches d'emploi quand tu veux.* » On peut donc constater que grâce à l'internet, il est beaucoup plus facile et courant de rechercher un emploi depuis chez soi.

En résumé, les participants sont partagés sur l'idée de dire qu'ils ont suffisamment de temps pour rechercher un travail pendant l'emploi temporaire. Si pour certains ils n'y voient pas de problèmes, notamment parce qu'ils utilisent internet pour leurs recherches, d'autres participants ayant pour habitude d'aller spontanément se présenter auprès d'un employeur, souffrent d'un manque de temps pour visiter les entreprises pendant leurs heures d'ouverture.

Compétences personnelles utilisées

Les compétences personnelles sont des qualités propres à chaque individu qui lui permettront de réaliser une activité avec plus ou moins d'aisance et de réussite.

Quatre participants ont pu faire un lien similaire avec leur formation de base ou leur dernier emploi, à l'image de Sonia qui me dit que son activité à Job-transit Services correspond totalement à son dernier emploi. Pour les autres participants, leurs compétences personnelles ne sont pas utilisées dans l'emploi temporaire. Pour la majorité d'entre elles ça n'a pas été dérangeant, à l'image de Jean-Philippe qui dit : « *Non, on n'a pas utilisé mes compétences personnelles. Mais ça ne m'a pas dérangé* ».

Les activités proposées en emploi temporaire sont nombreuses et variées, mais on peut dire qu'elles sollicitent que très rarement des ressources professionnelles que les travailleurs ont développées précédemment ou, du moins, ils n'en ont que très peu l'impression. Les personnes ayant effectué des formations professionnelles comme, par exemple, mécanicien de précision ou électricien n'utilisent pas ce qu'ils ont appris. Les activités proposées telles que mettre des cartes sous enveloppes ou entretenir des parcs et des jardins, ne sollicitent pas ces ressources. Un bénéficiaire semble un peu désabusé quant à la sous-utilisation des ressources dont il dispose. (De Jonkeere, Mezzena. & Molnarfi. 2008. p.120)

En définitive, les compétences personnelles sont utilisées partiellement à Job-transit Services. Même si l'institution propose plusieurs activités, il est souvent difficile de trouver une activité qui convienne pleinement aux participants et de ce fait, ne va pas forcément les aider à réintégrer le premier marché du travail.

Acquisition de nouvelles compétences

Teresa pense ceci : *« j'ai amélioré ce que je faisais avant. Je pense également que l'on apprend tous les jours des petites choses. J'ai d'autres idées sur la manière de travailler. »* Selon le site Penser et Agir (S.d.), nous devons constamment affronter de nouveaux défis car notre vie change sans cesse. Pour rester attractif auprès de l'employeur, une des façons est d'acquérir régulièrement de nouvelles compétences. Sans cela, nous risquons de passer à côté de réelles occasions. Une vie professionnelle pleine de réussite passe souvent par une formation continue. Heureusement que notre cerveau a une grande capacité de stockage d'informations. Les employés qui obtiennent une promotion sont généralement des personnes qui sont polyvalentes et compétentes dans plusieurs domaines d'activités. Si l'on veut être apprécié et valorisé, il faut absolument développer nos compétences.

Gaétan a compris qu'il était important pour lui d'être polyvalent et ouvert à d'autres métiers : *« au niveau électricité, on m'a appris pas mal de choses. J'ai appris aussi des choses lors des débarras d'appartements ce qui peut être utile pour moi pour envisager de postuler comme déménageur. »*

En résumé, tous les participants s'accordent à dire qu'ils ont acquis de nouvelles compétences même si la majorité des personnes trouvent qu'ils n'ont pas appris de grandes choses.

2.2.4 Conclusion de la 2^{ème} hypothèse

Les participants ont pleinement conscience des difficultés liées au monde professionnel et savent que ce n'est pas facile de réintégrer le 1^{er} marché du travail, surtout s'ils sont au chômage depuis longtemps.

L'emploi temporaire, selon les participants, leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences, même petites. Grâce à cet emploi, ils ont pu retrouver une vie professionnelle et sociale et par la même occasion, développer un réseau qui leur servira à démarcher des entreprises.

Par contre, certains participants trouvent difficile de rechercher un emploi en dehors des heures de travail. La majorité des participants déplore également que leurs compétences personnelles ne sont pas utilisées à bon escient.

En définitive, on peut dire que l'emploi temporaire offre partiellement des perspectives à la réintégration dans le marché du travail quand bien même les participants ont trouvé que certains aspects mis en évidence dans cette mesure leur ont été bénéfiques.

2.2.5 Les spécificités de l'emploi temporaire améliorent l'employabilité

Les aptitudes et les compétences qui sont demandées actuellement par les marchés du travail font de la construction globale qu'est l'employabilité pour ce qui concerne les aptitudes et les compétences personnelles, et également la facilité à adapter ses expériences individuelles comme bases aux exigences du marché du travail. L'employabilité contient des aptitudes sociales, personnelles et bien évidemment professionnelles. Dans cette notion d'employabilité, l'attitude individuelle est aussi importante, tout comme la flexibilité, la pensée entrepreneuriale et la mobilité. (KRAUS, 2007 s.d.)

Lors des entretiens, j'ai posé des questions aux participants sur les spécificités de l'emploi temporaire (voir 1.2.1)

Coaching

René est plutôt négatif car pour lui il aurait eu besoin de plus de Job-coaching pour retrouver du travail. Nelle rejoint l'avis de René en disant qu'elle n'avait pas eu assez d'appui pour la recherche d'emploi.

Mimi est très positive sur ce sujet et précise ceci : *« On est tout le temps aidé. Le directeur m'a beaucoup aidé, notamment pour faire une lettre de motivation. Mon conseiller ORP m'aide aussi en me donnant des pistes sur les postes vacants dans mon domaine. »* Jean-Philippe fait les louanges de l'accompagnement dans l'emploi temporaire en disant : *« Oui, j'ai bien été coaché par l'équipe avec qui j'ai travaillé, le directeur, l'ORP et son conseiller et la Corem. J'ai un super sentiment au niveau de l'accompagnement et ça m'a beaucoup aidé. »*

Le coaching doit permettre aux personnes de devenir de plus en plus conscientes de qui elles sont et de qui elles ne sont pas, ou ne sont plus. De la même manière qu'une bonne gestion de nos domaines de vie nous permet de varier nos rôles sociaux et d'accéder à diverses identités de rôle, nous avons besoin de savoir qu'elles sont les identités de rôles qui sont d'actualité pour nous, celles que nous remplissons et qui nous remplissent en retour et celles qui sont périmées, qui n'ont plus raison d'être. Nous devons donc apprendre le lâcher prise par rapport à ce qui n'est plus d'actualité, à ce qui ne nous convient plus. Nous devons apprendre à « désapprendre » les anciennes habitudes et, au contraire, à accepter, à accueillir les nouvelles identités de rôle qui se présentent à nous. (TURNER, HEVIN, 2007)

On peut dire au final que selon la majorité des participants interrogés, la notion de coaching est bien présente dans l'emploi temporaire.

Cours donnés

Les emplois temporaires ont pour but de conserver et de développer les compétences professionnelles, sociales des demandeurs d'emploi. Toutes les activités proposées leur donnent la possibilité d'obtenir de l'expérience et aussi d'améliorer diverses compétences, comme par exemple, les connaissances linguistiques. L'amélioration des compétences sociales telles que, l'aptitude à

travailler en équipe, la fiabilité ou tout simplement la ponctualité est primordiale. Des enseignants spécialisés dans l'accompagnement des chômeurs tentent de leur donner les outils nécessaires qui leur feraient défaut, comme par exemple, en les préparant à un futur entretien d'embauche. Ce suivi est dispensé par l'office régional de placement, l'organisateur de la mesure et l'institution d'accueil. (Contrôle fédéral des finances, Les programmes temporaires et les stages professionnels de l'assurance chômage, Evaluation de leur efficacité, de leur exécution et de leur surveillance, 2015, p.50). Cette vision particulièrement optimiste ne correspond pas forcément à la réalité des participants interrogés.

Mimi donne une alternative intéressante aux cours : « *Ce qui pourrait m'aider c'est qu'ils nous donnent une formation afin d'avoir un diplôme, CFC ou autre.* » Pour René, ces cours ne l'ont pas aidé à retrouver du travail. En général, les participants attendent qu'on leur donne des solutions pour trouver un emploi. Sonia précise en disant ceci : « *c'est n'est pas parce que l'on fait un cours de communication que l'on va trouver un job. J'ai quand même appris des choses intéressantes, comme la communication non violente.* »

Au final, les participants sont pour la plupart négatifs sur l'utilité des cours donnés dans l'emploi temporaire. Ils souhaiteraient plutôt qu'on leur donne un appui plus prononcé pour la recherche d'emploi (comme par exemple, le job-coaching).

Renforcement de l'estime de soi

La capacité d'adaptation ou de changement de la personne est fonction de sa capacité à réagir aux choses négatives, de son équilibre affectif et de son degré d'estime de soi. Les techniques de renforcement de l'image de soi sont d'une grande utilité pour les chômeurs. En effet, la perte d'un emploi, par exemple, représente une sérieuse menace pour l'estime de soi et du coup les attitudes que l'individu risque d'adopter peuvent compromettre son retour à la vie professionnelle. En Grande-Bretagne, Hartmann (1972) observe la politique adoptée par les centres de recyclage. Il est convaincu que les emplois temporaires dans le domaine du recyclage exercent une influence positive sur la conception de soi des travailleurs. Il a remarqué qu'après un stage de huit semaines, les individus placés en emploi temporaire dans un centre de recyclage se sentaient moins inadaptés. Il semblerait donc que les programmes d'emploi temporaire contribuent grandement à reconstruire la confiance en soi de la personne, à combattre ses sentiments d'anxiété et d'insécurité. (HAYES, NUTMAN, 1981, p.153)

A part Sonia qui dit n'avoir jamais eu le moral en berne et donc pas souffert d'une perte d'estime de soi, tous les participants ont vu leur estime de soi renforcée grâce à l'emploi temporaire. Philippe qui a besoin de reconnaissance dit ceci : « *L'emploi temporaire m'a « reboosté ». Je me sens utile. Mon estime est remontée. Il suffit de reprendre un rythme de travail et que des personnes me fassent confiance pour améliorer mon estime.* » René et Mimi, par exemple, pensent que le fait de se lever le matin, sortir de la maison, rencontrer des gens a contribué à améliorer leur estime de soi.

D'une manière générale, on peut affirmer que l'emploi temporaire renforce l'estime de soi et améliore l'employabilité.

Emploi temporaire vu comme une chance

Gaétan dit ceci : « *Je l'ai vu comme une chance car j'ai pu retrouver le monde du travail et j'ai pu montrer à l'entreprise ce que je valais.* » Mimi est également très positive dans ces propos : « *J'ai connu des gens géniaux. Je ne vois rien de négatif dans cet emploi temporaire.* » Teresa et René soulèvent le fait qu'ils n'ont en aucun cas vu l'emploi temporaire comme une punition.

En définitive, l'emploi temporaire peut non seulement faciliter la réinsertion dans la vie active, mais il représente également une véritable chance de retrouver un emploi fixe. Tous les participants partagent cette opinion.

2.2.6 Conclusion de la 3^{ème} hypothèse

Souvent les chômeurs ont tendance à se laisser aller et peinent à rester positif. Ils ne sont plus forcément en phase avec la société et parfois déconnectés de la réalité. Les participants s'accordent à dire que l'emploi temporaire a grandement renforcé leur estime de soi. Ils voient l'emploi temporaire non pas comme une punition mais bien comme une chance. Ils pensent que le fait d'avoir participé à cette mesure va les aider à retrouver un emploi fixe. De leurs points de vue, la notion d'encadrement est bien présente dans l'emploi temporaire. Ils se sentent bien coachés et écoutés.

Les participants sont presque unanimes pour dire que les cours donnés dans l'emploi temporaire ne leur servent à rien. Ils souhaiteraient vraiment que l'accent soit mis sur l'aide à la recherche d'emploi.

En définitive, on peut dire que les spécificités de l'emploi temporaire améliorent l'employabilité même si les participants trouvent que les moyens mis à leur disposition pour retrouver un emploi ne leur sont pas vraiment d'une grande utilité.

3 Conclusion

3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Cette recherche m'a permis d'explorer et d'approfondir le monde du chômage et plus particulièrement de la mesure de réinsertion professionnelle qu'est l'emploi temporaire. Par cette enquête, j'ai pu récolter le point de vue d'une représentation des participants sur l'utilité de cette mesure mise en place à Job-transit Services.

Les participants s'identifient pleinement à la mission sociale de l'institution. Ils s'accordent à dire que le travail effectué au sein de l'emploi temporaire est bien réel. Grâce à cette mesure mise en place par l'office régional de placement, ils ont pu acquérir ou développer de nouvelles compétences. Le fait d'être à nouveau actif dans le monde du travail, leur a également permis de développer un réseau de nouveaux contacts qui leur serviront à prospecter plus facilement des entreprises. Ils trouvent aussi que l'encadrement et le coaching dans l'emploi temporaire est bon. Les participants ont le sentiment que leur estime de soi a été renforcé tout au long de l'emploi temporaire et je tiens à souligner les propos de Teresa : « *Le fait de devoir sortir de la maison tous les jours, de s'habiller un peu différemment, de te coiffer etc... de côtoyer des autres personnes c'est très important pour ta santé mentale. Mon estime est montée beaucoup, beaucoup.* » De plus, ils se sentent écoutés et peuvent à n'importe quel moment se confier à un encadrant en cas de soucis. Il est intéressant de faire ressortir le fait que les participants ne voient pas cette mesure comme une punition mais bien comme une chance de réintégrer le monde du travail. René confirme en disant : « *J'ai vu l'emploi temporaire comme une chance et non pas comme une punition. Je suis aussi bien tombé à Job-transit Services.* »

Le but premier des participants est de retrouver au plus vite un emploi mais ils ont aussi pleinement conscience des difficultés liées au monde professionnel. Par mon questionnement, ils ont pu s'exprimer également sur certains aspects de la mesure qui ne peuvent pas être comparés au 1^{er} marché du travail ou qu'ils ne leur sont pas très utiles pour décrocher un job. Les participants qui ont souvent de la peine à rester positifs souhaitent avant tout pouvoir être reconnus pour leurs compétences. Malheureusement, l'emploi temporaire ne tient pas toujours compte de leurs formations professionnelles. Ils trouvent aussi qu'il n'est pas toujours aisé de rechercher un emploi en dehors des heures de travail, même s'ils sont en partie d'accord que les recherches d'emploi se font de plus en plus par le biais d'internet. Sonia qui a pour habitude de se présenter personnellement chez un patron dit ceci : « *Je me présente en général directement auprès des entreprises. Il me faudrait 1/2 journée par semaine. Ça dépend aussi du domaine d'activité où je cherche un emploi. Si c'est dans la restauration, je peux y aller le samedi* ». Une bonne partie des participants qui se basent sur leurs expériences passées auprès de divers employeurs pensent que les salaires et les horaires de travail à Job-transit Services ne peuvent pas être comparés au 1^{er} marché du travail.

Un gros bémol est mis sur les cours donnés au sein de l'emploi temporaire. En effet, la majorité des participants trouve qu'ils ne leur apportent pas d'outils intéressants

pour améliorer leur employabilité. Ils souhaitent vivement que l'aide soit mise sur la recherche d'emploi ou la formation comme le souligne Teresa : « *La majorité des cours ne m'ont pas servi à améliorer la façon de trouver un emploi.* »

Je considère que les participants ont tous trouvé des points positifs à participer à cette mesure, mais leur souci principal est de réintégrer le plus rapidement possible le 1^{er} marché du travail. Ils n'ont pas trouvé que les outils mis à disposition dans l'emploi temporaire étaient suffisants pour les aider à réintégrer le monde professionnel.

Au final, pour répondre à la question de départ de cette enquête, je peux dire que si une majorité des participants a une représentation plutôt positive de la mesure, ils sont quand même bien conscients de ses lacunes et qu'ils ne la considèrent pas comme une panacée remédiant à leur situation.

3.2 Limites du travail

Tous les entretiens semi-directifs ont été faits avec des participants issus de l'assurance chômage uniquement. Je n'ai volontairement pas voulu interroger les personnes issues du service social ou de l'assurance invalidité.

Ce travail se base sur une petite source de renseignements. Les données récoltées ont, quant à elles, été suffisantes pour trouver des possibilités d'action. La situation est susceptible d'évoluer ces prochaines années car les mesures relatives au marché du travail sont en constante évolution.

Il a été difficile pour moi d'effectuer ces entretiens car nous n'avions pas beaucoup de participants placés à Job-transit Services. J'ai quand même réussi à m'entretenir avec 8 personnes. Je ne suis par contre pas totalement persuadé que les participants aient répondu à mes questions sans aucune retenue, du fait que je sois le directeur de l'institution. Je me suis efforcé à retranscrire leurs dires le plus fidèlement possible. Je ne peux toutefois pas exclure quelques erreurs d'interprétation.

Plusieurs pistes d'actions ont été abordées avec les participants afin d'améliorer le coaching, notamment la recherche d'emploi.

3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelle

Cette réflexion sur l'utilité des programmes temporaires mis en place à Job-transit Services a été possible grâce au retour que m'ont fait les participants sur cette mesure.

Job-transit Services a pour mission de favoriser la réinsertion professionnelle, économique et sociale de personnes frappées par des difficultés socio-économiques. Pour réussir, l'institution met en avant les relations humaines, le partage et la communication entre encadrants et participants. Les objectifs personnels sont toujours fixés en collaboration avec l'office régional de placement et ont pour but principal d'améliorer l'employabilité de chaque personne en vue de pouvoir décrocher une place dans le 1^{er} marché du travail. Job-transit Services met l'accent sur l'accompagnement de chaque participant, en les valorisant et en faisant en sorte qu'à la fin de leurs mesures, ils aient pu acquérir des éléments positifs et ce, dans une bonne ambiance de travail.

La majorité des participants trouvent que les cours organisés dans l'emploi temporaire ne vont pas les aider à trouver un travail. Il est vrai que le souci premier des participants est de retrouver rapidement une situation de travail stable qui leur permettra de reprendre une vie plus sereine.

Comme les cours ne donnent que peu d'outils au niveau de la recherche d'emploi, je pense qu'il serait judicieux voire indispensable de développer cette aide aux participants directement à Job-transit Services. Le principe serait de prendre chaque participant au moins une fois par semaine en entretien afin de regarder avec lui les postes de travail disponibles sur le marché, de remettre son curriculum vitae à jour et de lui apporter éventuellement un soutien quant à la rédaction d'offres d'emploi.

Je suis persuadé qu'il est primordial que le participant se sente écouté et compris. Par la mise en place de cette stratégie supplémentaire d'accompagnement, je pense que les participants auront encore plus à cœur de venir travailler à Job-transit Services car on se sera préoccupé de leur souci principal, celui de retrouver un emploi.

3.4 Remarques finales

Grâce à ce travail de recherche, j'ai pu prendre le temps de donner la parole aux participants pour avoir un retour sur comment ils percevaient leur emploi temporaire auprès de notre institution. Tout au long de ce travail, je me suis concentré principalement sur les aspects importants de la prise en charge des participants dans l'emploi temporaire. Les trois thèmes principaux traités m'ont permis de mettre en comparaison les conditions de travail en emploi temporaire avec la réalité d'un job dans le 1^{er} marché.

Chaque participant a son propre vécu, sa propre expérience de vie ou professionnelle et ses ambitions ne sont pas forcément les mêmes. De ce fait, l'accompagnant doit prendre en compte tous ces éléments dans ses démarches socioprofessionnelles afin de guider au mieux chaque participant.

Ce travail a été intéressant pour moi car il m'a donné l'occasion de mieux comprendre les préoccupations des chômeurs placés en emploi temporaire. J'ai pu également voir que beaucoup de participants avaient des problèmes à concilier emploi temporaire, vie de famille, recherche d'emploi. En effet, pour certains, ils ont dû rapidement trouver une solution pour garder leurs enfants ou bien organiser ses recherches d'emploi en fonction des horaires de travail.

Cette recherche a confirmé quelque peu ce que je pensais au préalable sur la question de l'utilité de l'emploi temporaire. Les participants qui commencent à Job-transit Services sont souvent prêts à travailler et ne rechignent pas à la tâche, même si parfois ils peinent à voir l'utilité de la mesure. Il est important que l'on travaille main dans la main avec le conseiller en placement et que des bilans réguliers soient organisés afin de suivre au mieux le déroulement de la mesure. Ces réseaux permettent bien souvent d'apaiser certaines craintes des participants.

Au final, ce travail de recherche m'a permis d'être rassuré sur la mission de Job-transit Services. Même si les participants ont trouvé que certaines spécificités de l'emploi temporaires, comme la formation, ne leur étaient pas très utiles, ils ont néanmoins apprécié leur passage dans notre institution et ont vu cet emploi temporaire comme une chance. Il me reste maintenant à prendre en compte les besoins des participants en leur donnant notamment un appui supplémentaire au niveau de la recherche d'emploi.

**« Le travail, c'est la vie, et sans lui il n'y a que peur et insécurité. »
John Lennon, musicien**

4 Table des références

- Canton du Valais. (2014, juillet). L'employabilité, une clé de l'aide à la réinsertion, rapport final.
- Confédération suisse (S.d.). Réglementation de la durée du travail. Accès http://www.entsendung.admin.ch/cms/content/lohn/arbeitszeitregelung_fr
- Contrôle fédéral des finances, Les programmes temporaires et les stages professionnels de l'assurance chômage, Evaluation de leur efficacité, de leur exécution et de leur surveillance, 2015, p.50
- De Jonkeere, C. Mezzena, S. & Molnarfi, C. (2008). Les entreprises sociales d'insertion par l'économie. Genève : les éditions
- Guide des droits et devoirs du chômeur. (2017). Accès <http://www.guideschomage.ch/articles/index/montant-des-indemnites-de-chomage>
- GSR - Guide Social Romand. (S.d.). Accès <http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/53>
- Hayes, J. & Nutman, P. (1981). Comprendre les chômeurs. Bruxelles : éd. PIERRE MARDAGA
- Jodelet, D. (2009). Les représentations sociales. Paris : éd. Presse universitaire de France
- Job-Transit (s. d.). Accès <http://www.job-transit.ch/presentation/buts/>
- Journal du net. (2017). Productivité : définition, traduction. Accès <http://www.journaldunet.com/business/pratique/dictionnaire-economique-et-financier/16606/productivite-definition-traduction.html>
- Kraus, K. (2007). Employabilité, un nouveau concept clé. Accès <http://www.panorama.ch/pdf/2007/pan076f04.pdf>
- La culture d'entreprise (S.d.) Accès [\(\(http://www.oeconomia.net/private/cours/economieentreprise/themes/cultureentreprise.pdf\)\)](http://www.oeconomia.net/private/cours/economieentreprise/themes/cultureentreprise.pdf)
- Larousse, É. (S. d.) Définitions : chômage. Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ch%C3%B4mage/15627>
- Le guide pratique du 2^e pilier et du libre passage. (S.d.). Accès <http://www.mon-2epilier.ch/je-suis-au-chomage.html>
- Manuel de coaching – 2e éd.: Champ d'action et pratique, Jane Turner, Bernard Hévin, 2007 n.d.)
- OCDE (2000). Etudes économiques de l'OCDE. Paris : OECD Publishing.
- Organisation pour la connaissance. (S.d.).
- Organisation pour la connaissance. (S.d.) Accès www.opc-connaissance.com
- ORP. (S.d.). Les emplois temporaires. Accès http://www.espace-emploi.ch/arbeitslos/arbeitsmarktliche_massnahmen_old_rbe/beschaeftigung/
- Panorama (S.d.) Accès www.panorama.ch
- Penser et Agir. (S.d.). Développement personnel. Accès <http://www.penser-et-agir.fr/developper-de-nouvelles-competences/>
- Programme d'emploi temporaire - Espace-Emploi. (S.d.). Accès http://www.espace-emploi.ch/arbeitslos/arbeitsmarktliche_massnahmen_old_rbe/beschaeftigung/

Psychologie du travail, Maslow (S.d.) Accès
<http://www.psychologuedutravail.com/psychologie-du-travail/la-pyramide-des-besoins-de-maslow/>
Savoir.fr. (2011). Travail prescrit et travail réel. Accès
<https://psychologie.savoir.fr/travail-prescrit-et-travail-reel/>
SECO - Secrétariat d'Etat à l'économie. (S.d.). Accès
<https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html>

Table des annexes

Annexe I	Grille des échantillons
Annexe II	Guide d'entretien
Annexe III	Grille de dépouillement

ECHANTILLON

Nom	Age	Profession	Durée emploi temporaire	Secteur d'activité de l'emploi temporaire
Nelle	51	Employée de commerce	3 mois	Blanchisserie
Mimi	30	Vendeuse	2 mois 1/2	Blanchisserie
Jean-Philippe	50	Infirmier	3 mois	Transports
Teresa	56	Femme de ménage	2 mois 1/2	Blanchisserie
Philippe	45	Chauffeur-livreur	2 mois 1/2	Transports
Sonia	55	Serveuse	3 mois	Cafétéria
Gaetan	23	Aide-cuisinier	2 mois 1/2	Transports
René	58	Vendeur	2 mois 1/2	Magasin

Quelle est l'utilité des programmes temporaires mis en place à Job-transit Services du point de vue des participants ?

L'emploi temporaire permet aux participants de remettre un pied dans le monde du travail

H1 : l'ET correspond à la réalité du 1er marché du travail

Indicateurs :

Horaire équivalent

Tâche réelle

Salaire équivalent

Identification à l'entreprise

Productivité équivalente

H2 : l'ET offre des perspectives à la réintégration dans le marché du travail

Indicateurs :

Réseau

Temps pour recherche
d'emploi

Compétences personnelles utilisées

Acquisition de nouvelles compétences

H3 : les spécificités de l'ET améliore l'employabilité

Indicateurs :

Coaching

Cours donnés

Renforcement estime de soi

Emploi temporaire vu comme une chance

H1 : L'ET correspond à la réalité du 1er marché du travail

<i>Indicateur</i>	<i>Entretien 1 - Nelle</i>	<i>Entretien 2 - Mimi</i>	<i>Entretien 3 - Jean-Philippe</i>	<i>Entretien 4 - Teresa</i>	<i>Entretien 5 - Philippe</i>
<i>Horaire équivalent</i>	1'44 "Tout à fait égal à ce que j'avais avant"	5'58 Les horaires c'est la 1ère chose que j'ai aimé. On ne commence pas trop tôt le matin et on ne finit pas trop tard le soir. On a congé les fériés et ce n'est pas le cas dans d'autres entreprises comme la vente ou l'hôtellerie. Ça correspond à un autre job dans le 1er marché.	4'51 Non, nous ne faisons que 8h par jour. Dans une entreprise du 1er marché on devrait faire plus. L'horaire est un peu plus allégé. 6'15 L'horaire est bien aménagé.	2'16 Oui, je crois. L'horaire est plus ou moins comparable à un magasin, mais ça dépend aussi du magasin. Dans l'hôtellerie par contre on travaille plus.	2'36 Oui et non. Ça dépend les secteurs. En principe ailleurs je fais un peu plus d'heure qu'en emploi temporaire.
<i>Tâche réelle</i>	1'30 "Ça correspond tout à fait à la réalité"	4'20 c'est un vrai travail 7'31 Les tâches sont très réelles et c'est comme si l'on travaillait dans une autre entreprise.	7'18 Oui absolument, ça tient la route.	4'26 Oui on repasse, on trie, on lave comme dans une vrai blanchisserie. Ces tâches sont vraiment réelles.	3'52 Oui, la récupération des sacs d'habits c'est réel. C'est un vrai travail de chauffeur.
<i>Salaire équivalent</i>	4'20 Salaire pas équivalent	4'40 Ce n'est pas la même chose du tout. Quand tu travailles on te paye comme un employé. Je suis moins bien payée et c'est normal. Le salaire n'est pas équivalent. Il n'y a pas les mêmes déductions sociales. On est payé par le chômage et on ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre.	13'16 Non, on touche les indemnités du chômage et non pas un vrai salaire. Le salaire est plus bas.	6'37 Non, l'indemnité de chômage que je touche est inférieure de 20% par rapport à mon salaire normal que je toucherai dans un travail du 1er marché.	8'02 C'est un peu moins. Mais c'est presque la même chose car au chômage ils font la moyenne de mes gains sur les 12 derniers mois.
<i>Identification à l'entreprise</i>	3'56 S'identifie à l'entreprise mais souligne que c'est dommage que ce soit pour un délai court.	12'07 Dès le début de l'ET, j'ai toujours eu le sentiment de faire partie de la famille de Job-transit. 13'30 Ce que fait Job-transit est très bien.	15'00 Oui, ce que j'ai apprécié c'est d'être une équipe.	x	9'58 Oui, étonnamment oui. J'ai l'impression d'être utile. C'est une entreprise sociale. Ça me fait du bien de travailler à Job-transit Services.
<i>Indicateur</i>	<i>Entretien 1 - Nelle</i>	<i>Entretien 2 - Mimi</i>	<i>Entretien 3 - Jean-Philippe</i>	<i>Entretien 4 - Teresa</i>	<i>Entretien 5 - Philippe</i>

<i>Productivité équivalente</i>	2'49 "On ne peut pas rester à rien faire" - "Ça correspond à la réalité du terrain"	8'54 C'est équivalent. Ici il y a un truc en plus c'est qu'il n'y a pas de stress. Il n'y a pas de pression. Par contre si je travaillais au ralenti, ma chef me le ferait savoir et me demanderait d'accélérer mon travail.	8'25 Oui, on a des comptes à rendre. On a un service à la clientèle pour les débarras et on doit la satisfaire. Le rendement est là. 9'35 Il y a moins de stress que dans un emploi du 1er marché. 10h26 Le stress est différent, on a moins de pression qu'un employé dans le 1er marché - peur du licenciement.	8'11 C'est à peu près la même chose. Il y a par contre moins de stress ici qu'ailleurs. Si tu ne fais pas ton travail, le magasin ne pourra pas être alimenté en vêtements.	4'52 Je pense que oui. On récupère 15 tonnes d'habits par semaine. Il y a des semaines plus chargées que d'autre. Mais en gros ça correspond.
-------------------------------------	---	--	---	---	---